

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	MOF-DELIBAKERY-015
--	--	---------------------------

I. TÍTULO DEL CARGO : CAJERO (A)

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : PANADERIA & PASTELERIA

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Administrador de Panadería
Pastelería

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar la atención a los clientes sea eficiente y oportuno, llevando un estricto control del sistema que se maneja, así como de toda la documentación a su cargo, debiendo prestar un servicio ágil, atento, calido y cordial a los clientes.

V. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas, contrato, reglamento interno y dispositivos establecidos por la Empresa.
2. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la Empresa.
3. Cumplir todo tipo de disposiciones, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
4. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Mantener una presentación impecable, utilizando obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, asignado por el jefe inmediato.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Apoyar en la limpieza y desinfección del espacio asignado para la preparación de los alimentos y del menaje y útiles destinados para su elaboración.
8. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
9. Participar activamente en la página de Personas Network.
10. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Presentar al Administrador del local al momento de su ingreso las monedas y billetes que lleve consigo, facilitando la revisión de carteras y mochilas de su pertenencia.

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Febrero 2013	Página 1 de 7
--	-----------------------	--	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	MOF-DELIBAKERY-015
--	--	---------------------------

2. Realizar y registrar las ventas en el sistema INFOREST, en casos excepcionales y con la autorización del Jefe de Operaciones realizarán las ventas con boletas o facturas manuales.
3. Completar el formato “Cierre de Caja”, sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmando y sellado por: Cajero (a) entrante, saliente y Administrador como testigo.
4. Realizar la “Liquidación de Caja” al término de sus operaciones cumpliendo con el procedimiento de Cierre de Caja (Reporte Diario).
 - 3.1. Realizar la liquidación de la caja cruzando la información con el dinero en efectivo, vouchers Visa y/o Mastercard de acuerdo con el formato de Arqueo de Caja.
 - 3.2. Entregar al Administrador los documentos y vouchers de POS Visa y/o Mastercard (si los hubiera), el dinero en efectivo y las facturas y/o boletas manuales (si los hubiera).
 - 3.3. Verificar que las monedas y billetes recibidos sean verdaderos, siendo responsable final del dinero que recibe durante su turno. Asimismo, verificar que el dinero en efectivo que está recibiendo sea de la misma denominación que el que esta especificado en el arqueo. Una vez hecho esto se procede a guardar el efectivo y todos los documentos recibidos.
 - 3.4. Tener en cuenta que el Administrador colocará su V°B° en caso la liquidación de la cajera en señal de conformidad, luego de la revisión y conteo del dinero. Si encontrara un faltante y/o sobrante y/o monedas y billetes falsos colocará la observación en el arqueo de caja.
5. Efectuar el cierre de caja a las 12:00 p.m. los días miércoles y el primer día del siguiente mes (cierre hasta el último día del mes), cerrando a las 12:00 p.m., es decir la cajera del turno de la mañana liquida su turno a las 8:00 p.m. y la cajera de la noche liquida su caja a las 12:00 p.m. y a las 8:00 a.m. en el sistema INFOREST.
6. Realizar el reporte de ventas de su turno y enviar reporte al correo corporativo del Administrador para su revisión.
 - 4.1. Elaborar el reporte de ventas, utilizando la información proporcionada en el arqueo general en el sistema de no haberlo determinar los valores para cada rubro en forma manual. Incluye las ventas de cada turno y los valores correspondientes a los diferentes rubros del local, impuestos y otros.
 - 4.2. Elaborar los depósitos a la/s cuenta/s determinadas por Contabilidad General.
 - 4.3. Colocar los valores de las ventas realizadas con tarjeta de crédito. Además esta información así como las propinas se debe registrar en el documento de cobro tarjetas de crédito.
 - 4.4. Anotar el rango de las facturas emitidas y su valor correspondiente.
 - 4.5. Finalmente escribir el nombre de la persona que elaboró el reporte y mandarlo por correo electrónico a Contabilidad General.
 - 4.6. Al día siguiente el cajero de turno en la mañana entrega al Administrador a realizar los depósitos respectivos.
7. Verificar durante el relevo la existencia en la caja de lo siguiente:
 - Instructivos para detección de billetes y monedas falsas (nacional y dólares).

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Febrero 2013	Página 2 de 7
---	-----------------------	--	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	MOF-DELIBAKERY-015
--	--	---------------------------

- Listados de teléfonos de emergencias y teléfonos móvil actualizado.
 - Otros que indique el Administrador.
8. Constatar que el fondo de caja no supere los S/. 500 (Quinientos y 00/100 Nuevos Soles) y en caso supere esta cifra, informar en forma Inmediata al Administrador.
 9. Efectuar el cambio de billetes y/o monedas a los clientes por “monedas de la denominación”.
 - 9.1. Comunicar al Administrador en caso recibiera billetes y/o monedas falsas, los cuales serán marcados para el caso de billetes y entregados al Administrador para ser devueltos al cliente explicando con amabilidad la política de la Empresa.
 - 9.2. No deberá guardar bajo ningún motivo, monedas ni billetes falsos en su cajón.
 10. El pago por concepto de consumo o venta será efectuado por el cliente únicamente en caja, en efectivo o tarjeta.
 11. La boleta de venta deberá ser emitida obligatoriamente para todas las ventas y/o consumos. Sólo se emitirá factura en caso sea solicitado por el cliente.
 12. Sellar como CANCELADO y visar todos los comprobantes de pago, una vez cobrado al cliente el consumo o venta.
 13. Efectuar el cuadro de caja por concepto de consumo o ventas con las boletas de venta en forma correlativa y al finalizar su turno deberá entregar los comprobantes de pago al administrador.
 14. Verificar que todo comprobante de gastos sea emitido correctamente, según requisitos de la SUNAT y de nuestra Empresa: Dichos comprobantes tendrán que contener el nombre de la Razón Social y RUC correcto según RUC con 11 dígitos, datos al pie de la hoja (impresión, serie, autorización de SUNAT, fecha de impresión).
 - 14.1. Calcular que en las facturas el IGV sea el correcto, verificando que todo comprobante de gastos en original y copia este firmado y sellado por el Administrador y el Agente de Seguridad de Puerta de ser el caso.
 - 14.2. Verificar que la boleta recibida sea la copia y esté legible, escrita con papel carbón no directamente con lapicero o lápiz; en caso tuviera que realizarse algún cambio de documento por el proveedor emisor comunicar al Administrador oportunamente.
 - 14.3. Solicitar a las personas que deseen realizar alguna cobranza, con factura no firmada y sellada por el Administrador, que regresen en otro momento, en caso éste se encuentre ausente, indicándole la hora en la que pueden encontrarlo.
 15. Organizar los comprobantes de gastos utilizando los formatos de gastos 1,2, o 3, establecidos por la empresa para su orden y presentación, registrando la información de los comprobantes en la columna respectiva del formato sin borrones ni enmendaduras en original y copia.

Formato1: Facturas, recibos por honorarios, recibos por servicios públicos.

Formato 2: Boletas de Venta (su tratamiento tributario es diferente).

Formato 3: Gastos sin comprobantes de gastos (ejemplo: movilidades por gestiones, incentivos, etc.).

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Febrero 2013	Página 3 de 7
--	-----------------------	--	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	MOF-DELIBAKERY-015
--	--	---------------------------

16. Tener a buen resguardo el dinero y las llaves de la caja.
 - 16.1. Controlar y verificar que el dinero y las monedas no se encuentren al alcance de los clientes.
 - 16.2. Cerrar con llave la puerta de la Caja y conectar la alarma en caso tenga que salir de ese ambiente por un corto tiempo.
17. Constatar que la alarma de Caja esté siempre conectada y operativa, en caso de detectarse su mal funcionamiento, comunicar al Administrador, para que adopte las medidas necesarias para su reparación.
18. Realizar arqueos del fondo asignado a la caja mínimo 3 veces durante el turno, informando al Administrador en caso de presentarse un faltante o sobrante.
19. Realizar arqueos del fondo asignado con el Administrador y/o cualquier representante de un área de control cada vez que éstos lo soliciten.
 - 19.1. En caso de hallarse faltantes o sobrantes, se especificará en el formato de Arqueo de Caja, para tal efecto las diferencias detectadas como observación, debiendo firmar las personas que intervinieron en este proceso: la Cajera y quien realizó el cuadre.
 - 19.2. En caso de existir un faltante, el trabajador firmará un recibo provisional por el faltante como sustento del dinero de la caja chica que tomará el Administrador para cuadrar las ventas. Posteriormente se comunicará a Auditoría y Recursos Humanos para que se proceda al descuento por planilla.
 - 19.3. Si el Administrador encontrara un sobrante, éste será guardado hasta la visita de un auditor, consignándolo en el cuaderno para tal efecto y firmando un recibo provisional, como constancia de la entrega que realizó la Cajera.
20. Colocar en un lugar visible de la caja (exterior e interior), el tipo de cambio que le proporciona el Administrador en forma diaria.
21. Informar al Administrador sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal para evitar o minimizar riesgos.
22. Comunicar al Administrador cualquier incidente u ocurrencia importante que haya acontecido durante su turno respectivo, así como cualquier tipo de irregularidades observadas en el local, para su evaluación y toma de medidas.
23. Apoyar al Administrador en las actividades o funciones que le sean señaladas por éste, en forma efectiva y eficiente.
 - 23.1. En ausencia del Administrador, apoyar en el local controlando que el personal continúe realizando sus funciones.
24. Presentarse como encargado si el Administrador se encontrara ausente ante la intervención de las autoridades públicas de ser necesario.
 - 24.1. Preguntar el motivo de la visita y solicitar con educación y cordialidad a los representantes de las autoridades del Gobierno, Municipales y Policiales la acreditación respectiva; en caso contrario se les negará cualquier tipo de información, informando de inmediato a la Administración correspondiente.
 - 24.2. En caso éste no contestara, comunicarse con algún Abogado que integre el Staff de la Empresa (el listado de Teléfono Móvil se debe encontrar en la oficina de administración y en la caja) o Área Legal para seguir sus instrucciones.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	MOF-DELIBAKERY-015
--	--	---------------------------

- 24.3. Comunicar al Administrador sobre cualquier visita o notificación de carácter judicial, del Ministerio de Trabajo o Personal Municipal que llegue bajo su responsabilidad.
- 24.4. Tener en cuenta que bajo ningún motivo la Cajera deberá asentar una demanda o dar declaración, manifestación o firmar algún documento a ninguna autoridad si no cuenta con la aprobación del Abogado a cargo del local u otro que conforma el Staff de Abogados de la Empresa.
25. Custodiar y velar por los activos, suministros y artículos asignados al área y/o bajo su responsabilidad, en caso hubiese daño, pérdida o ruptura comprobado de cualquier artículo del área de trabajo asignado, asumirá el descuento correspondiente sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal a la que hubiere lugar.
26. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
27. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La caja deberá ser ocupada únicamente por el (la) cajero (a). No se permitirá el ingreso de ninguna otra persona (solo en casos de Auditoría podrá ingresar el Administrador, Auditor Interno y si lo amerita, el Inspector).
2. En casos que el (la) cajero (a) deje la caja por algún tiempo -corto o prolongado-, deberá arquear el fondo de dinero designado a la persona que se quede en ella.
3. El refrigerio deberá ser coordinado con el Administrador, en horas de menor afluencia de público, realizando el cuadre respectivo del fondo de caja con la presencia del personal que se quedará en su reemplazo.
4. Presentación y actitudes requeridas del personal del local.
 - a) El personal deberá mantener una presentación impecable, una buena imagen y arreglo.

Las señoritas: Deberán utilizar el uniforme respectivo siempre limpio, el calzado debe ser de vestir (tacos altos mínimo No. 7 y en color que combine con el uniforme).

Mantener una imagen llamativa, usando un maquillaje completo y luminoso, el cabello debe estar perfectamente peinado, ordenado y recogido en todo momento, usando durante su permanencia en el local.

Los caballeros: Deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso de camisa y corbata.

- b) Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar el local, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso y conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.
5. Registros bajo su responsabilidad
 - 5.1 Formato de relevo “Cierre de Caja / Reporte Diario de Ventas”

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	MOF-DELIBAKERY-015
--	--	---------------------------

6. Casos de robo y/o apropiación ilícita

En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada, de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

En caso de emergencia y de no poder asistir al local, deberá comunicarlo con anticipación al administrador, o al teléfono: 219 0300, Área de Recursos Humanos.

VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse del local sin antes relevarse o sin autorización del Administrador.
2. Asistir al local en el día de su descanso, salvo convocatoria expresa del administrador de la sala.
3. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador.
4. Formar grupos de conversación con el personal del local dentro del horario de trabajo.
5. Dormir en el local, durante su horario de trabajo.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor o drogas.
7. Ingerir bebidas alcohólicas o drogas en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Que familiares consuman en el local.
9. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo del local, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
10. Adulterar boletas, facturas u otro comprobante de gasto por las compras realizadas. Debe tener en cuenta que personal de Auditoría Interna verificará la validez de estos documentos.
11. Girar recibos provisionales sin autorización del Administrador.
12. Dejar la caja sola sin la indicación o autorización del Administrador.
13. Dejar la puerta de la caja abierta sin llave y sin la alarma de seguridad conectada.
14. Dejar entrar al personal o a cualquier persona ajena a la caja.
15. Conversar o recibir visitas a través de la ventanilla de atención al público, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
16. Mantener dinero personal dentro de la caja.
17. Disponer del dinero sobrante que resulte en el arqueo o relevo de caja.
18. Cambiar monedas o billetes al personal del local.
19. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal del local.
20. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo del local, a menos que sea sumamente necesario.
21. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
22. Propiciar algún tipo de favoritismo o perjuicio en contra de la empresa o de los clientes con la ayuda de personas con las que se mantiene algún tipo de vínculo amical, sentimental o algún grado de parentesco.
23. Prestar dinero del local a los clientes o personal del local.
24. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la caja o casilleros del personal.
25. Recibir regalos de los clientes dentro del local.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	MOF-DELIBAKERY-015
--	--	---------------------------

26. Utilizar el local de la empresa para fines personales o ajenas a sus fines de creación.
27. Utilizar algún material o formato del local para fines diferentes a los indicados.
28. Hacer uso de los artefactos, y degustaciones del local para fines personales.
29. Ingresar a espacios del local con personal para conversar o formar grupos, desatendiendo la misma.
30. Comprar o vender artículos dentro del local.
31. Quedarse en su centro de labores fuera de la jornada ordinaria de trabajo, sin autorización de su jefe inmediato.
32. Retirar los utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al área de cocina, panadería y pastelería sin autorización de la jefatura inmediata.
33. Ingerir alimentos dentro de las áreas de trabajo.
34. Fumar en los ambientes.
35. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
36. Crear conflictos con el personal y clientes.
37. Llevar prendas ni accesorios ajenos al uniforme.
38. Recibir regalos o propinas por parte de los clientes por preparar los alimentos.
39. Dormirse durante su horario de trabajo reglamentario.
40. Tomar bebidas alcohólicas durante su horario de trabajo.
41. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
42. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
43. Retirarse del restaurant sin reportar al jefe inmediato.
44. Ingresar al área de cocina, panadería y pastelería sin la cofia (gorro para cubrir el cabello), y los demás implementos de limpieza.
45. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.